

LEMBAR KUESIONER

Dengan hormat,

Sehubungan dengan adanya kegiatan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul Jakarta Barat dengan judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pembeli di Restoran *Fast Food CFC cabang Slipi Jaya Plaza, Jakarta Barat*).**” Maka saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andy Citra Karunia Divy
NIM : 2012-11-268
Fakultas : Ekonomi Manajemen
Universitas : Esa Unggul Jakarta Barat

memohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Sdr/ I untuk mengisi kuesioner sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Adapun jawaban yang dapat di berikan adalah **SS= Sangat Setuju, S= Setuju, TS= Tidak Setuju, STS= Sangat Tidak Setuju**. Atas perhatian dan kesediaan Bapak/ Ibu/ Sdr/ I, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Andy Citra Karunia Divy

Bagian I : IDENTITAS RESPONDEN**Petunjuk Pengisian**

Berilah tanda silang (X) pada setiap pilihan jawaban yang tersedia di bawah ini !

1. Jenis kelamin :
 - Laki-laki
 - Perempuan
2. Usia saat ini:
 - 17 – 25 Tahun
 - 26 – 35 Tahun
 - 36 – 45 Tahun
 - 45 Tahun
3. Status Pernikahan:
 - Menikah
 - Belum Menikah
4. Pendidikan terakhir:
 - SMA
 - Diploma
 - Sarjana (S1)
 - Lainnya..... (sebutkan)
5. Pekerjaan responden :
 - Pelajar / mahasiswa
 - Wiraswasta
 - Pegawai Swasta
 - PNS
 - Ibu Rumah Tangga
 - Lainnya.....(sebutkan)
6. Pengeluaran perbulan:
 - Kurang Dari Rp. 700.000
 - Rp. 700.000 – Rp. 1.000.000
 - Rp. 1.100.000 – Rp. 1.500.000
 - Rp. 1.600.000 – Rp. 2.000.000
 - Rp. 2.100.000 – Rp. 3.000.000
 - Lebih Dari Rp. 3.000.000

Bagian II : TANGGAPAN RESPONDEN

Petunjuk Pengisian :

Berilah tanda silang (X) pada pilihan jawaban yang tersedia dibawah ini sesuai dengan kecenderungan jawaban anda.

Keterangan Pilihan Jawaban

1 : Sangat Tidak Setuju

3 : Setuju

2 : Tidak Setuju

4 : Sangat Setuju

NO	Pernyataan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
1	CFC memiliki sofa terbaru				
3	pelayan CFC berpakaian rapi				
4	Tampilan <i>dinning room</i> CFC sesuai dengan standar restoran.				
5	Makanan yang di sajikan CFC sesuai dengan waktu yang dijanjikan.				
6	ketika anda memiliki kesulitan dalam pemesanan, CFC siap membantu				
7	CFC merupakan restoran yang dapat diandalkan				
8	CFC memberikan pelayanan kepada pelanggan secara tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan				
9	CFC mempunyai pencatatan pesanan pelanggan yang akurat				
10	CFC tidak memberitahu pelanggan kapan pelayanan akan diberikan (-)				
11	pelanggan tidak menerima pelayanan dengan cepat dari karyawan CFC				

NO	Pernyataan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
12	karyawan CFC tidak memiliki keinginan untuk membantu para pelanggannya (-)				
13	karyawan CFC terlalu sibuk, sehingga terlalu lama untuk menanggapi permintaan pelanggan (-)				
14	anda dapat mempercayai karyawan CFC restoran				
15	anda merasa aman dalam melakukan transaksi pembayaran dengan karyawan CFC				
16	karyawan CFC bersikap sopan				
17	karyawan CFC mendapatkan dukungan yang cukup dari perusahaannya untuk melayani pelanggan.				
18	CFC tidak memberikan perhatian pelayanan secara pribadi kepada anda (-)				
19	karyawan CFC tidak memberikan perhatian secara pribadi kepada anda (-)				
20	karyawan CFC tidak tahu apa sesungguhnya kebutuhan anda (-)				
21	CFC tidak menempatkan anda sebagai prioritas pelayanannya (-)				
22	CFC tidak memiliki jam layanan yang nyaman bagi para pelanggannya (-)				
23	Saya senang dengan hasil pekerjaan pelayan CFC				
24	Saya puas dengan kinerja pelayan CFC.				
25	Saya puas dengan keseluruhan pelayanan yang diberikan CFC.				
26	Saya akan terus berlanggan CFC.				

NO	Pernyataan	STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
27	Saya yakin kualitas CFC ini tidak akan menurun.				
28	Saya yakin kualitas CFC akan meningkat dimasa mendatang.				
29	Saya tidak akan pernah pindah ke restoran lain.				
30	Saya tidak akan pindah walaupun ada restoran yang lebih dekat dari tempat saya				
31	Saya tidak akan pindah, walaupun ada restoran yang lebih murah.				
32	Saya bersedia merekomendasikan restoran ini kepada teman-teman saya.				
33	Saya bersedia akan bercerita hal-hal yang baik tentang CFC				
34	Saya senang apabila teman-teman saya mendatangi restoran CFC.				